

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TRIENNALE DE SATISFACTION

2023

SEINE HABITAT remercie l'ensemble des locataires ayant participé à cette enquête ainsi qu'à celles réalisées tout au long de l'année. Votre appréciation sur SEINE HABITAT et les services qu'elle développe nous est précieuse pour déterminer les pistes de progrès et les mettre en œuvre.

Chers locataires,

Comme vous le savez, SEINE HABITAT est engagée dans une démarche Qualité de Service ayant abouti en 2012 à la certification QUALIBAIL. L'enquête qui suit a été confiée par 26 Organismes HLM de Normandie au cabinet d'études indépendant PRESENCE. Celui-ci a interrogé 500 d'entre-vous en février et mars derniers. **Nous vous en présentons ci-dessous les résultats:**

SATISFACTION GLOBALE DE L'ORGANISME

88% de locataires satisfaits de Seine Habitat

SATISFACTION GLOBALE DU LOGEMENT

84% de locataires satisfaits de leur logement

CONSEILLERIEZ-VOUS SEINE HABITAT ?

85% recommandent Seine Habitat à un proche

CADRE DE VIE DANS LE QUARTIER

Vous êtes **87%** à être satisfaits de la qualité des espaces et des services publics

79% d'entre-vous se sentent en sécurité

Et **84%** sont satisfaits de la qualité de vie dans leur quartier

LE CONTACT AVEC SEINE HABITAT

Satisfaction concernant l'accueil et les contacts **87%** La facilité à nous joindre **83%**

Notre écoute **85%** Notre réactivité **80%** Notre efficacité **74%**

INFORMATION ET COMMUNICATION DE SEINE HABITAT

Satisfaction concernant l'information reçue de Seine Habitat **92%**

Satisfaction concernant l'information donnée lors de la réalisation de travaux **89%**

Seine Habitat, membre de Rouen Métropole Habitat depuis le 1er janvier 2021

Résultats de l'enquête triennale de satisfaction

2023



PROPRETE

Satisfaction sur la propreté des parties communes **88%**
(Hall d'entrée **91%** Cage d'escalier **89%** Ascenseur **90%**)
Satisfaction sur la propreté des espaces extérieurs **82%**

FONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS COLLECTIVES DE LA RESIDENCE

Satisfaction sur le fonctionnement des équipements **87%**
(Portes **83%** Interphonie **82%** Eclairage **92%** Ascenseur **89%**)

N'oubliez pas ! En cas d'urgences techniques, notre astreinte téléphonique

☎ 0820 120 000

Ce numéro ne concerne que les incidents techniques graves qui ne peuvent pas attendre le lendemain matin en semaine ou le lundi matin lors des week-ends. Il ne concerne pas les questions administratives qui doivent obligatoirement attendre nos heures d'ouverture.

FONCTIONNEMENT DES EQUIPEMENTS DU LOGEMENT

Satisfaction sur le fonctionnement des équipements **83%**
(Plomberie **79%** Chauffage **82%** Electricité **87%**)

Dans la comparaison avec les 25 autres organismes HLM de la Région, SEINE HABITAT confirme les points forts obtenus lors des précédentes enquêtes concernant la propreté des parties communes (88% de satisfaction contre 78% pour la médiane régionale) et celle des abords d'immeubles (82% contre 71% pour la médiane régionale).

La qualité des interventions en parties communes est également confirmée avec 88% de satisfaction contre 79% pour la médiane régionale.

LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES EN LOGEMENT

Satisfaction concernant les interventions suite à des pannes ou à des dysfonctionnement **64%**:

- L'écoute accordée **75%**
- La compréhension de la demande **74%**
- Le respect de la demande de rendez-vous **68%**
- La qualité des travaux réalisés **66%**

Ces indicateurs sont en fort recul par rapport à l'enquête précédente et vont donc conduire à l'élaboration d'un plan d'amélioration, touchant aux processus de traitement en interne et aux modalités d'intervention des entreprises missionnées par Seine Habitat

LE SAVIEZ-VOUS ?

Vous êtes 91% à être satisfaits de votre espace locataires (accès aux informations concernant votre contrat. Vous pouvez actualiser votre composition familiale, déposer votre attestation d'assurance, procéder au paiement de votre loyer en ligne ou accéder à vos avis d'échéance)

Depuis juillet 2023, le site internet a fait peau neuve, plus convivial, avec plus d'actualités

www.seine-habitat.fr

Il est désormais plus simple de créer votre espace Client.

N'hésitez pas à aller le consulter.

